

Pauliina Karjalainen

## Perehdyttäminen: Case: Onnela Kajaani

# NP

nightpeople.group

elämyksiä ja kohtaamisia

Tradenomi

Syksy 2015



KAJAANIN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## TIIVISTELMÄ

**Tekijä:** Karjalainen Pauliina

**Työn nimi:** Perehdyttäminen: Case: Yökerho Onnela Kajaani

**Tutkintonimike:** tradenomi (AMK), liiketalous, markkinointi

**Asiasanat:** työhyvinvointi, perehdyttäminen, sisäinen viestintä, blogi

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa perehdyttämisopas yökerho Onnela Kajaanin käyttöön. Opas julkaistiin Blogger-blogialustalle verkkoon.

Opinnäytetyön teoriaosuus koostuu työhön perehdyttämisestä, työhyvinvoinnista ja sosiaalisen median, erityisesti blogin, käytöstä yrityksen sisäisessä viestinnässä. Lisäksi työssä käsitellään story telling -tarinankerronta työkalun käyttöä ja sen hyötyjä yrityksen viestinnässä. Opinnäytetyön teoriaosuuksessa käsitellään myös ravintola-alan erityispiirteitä työhön perehdyttämisen ja työturvallisuuden näkökulmista. Toiminnallisen opinnäytetyön kannalta työssä tarkastellaan myös tuotteen eli produktin kirjoitusprosessia ja sen etenemistä.

Perehdyttämisopas koostuu organisaation esittelystä, toimintatavoista, Onnela Kajaanin esittelystä sekä työskentelyohjeista. Perehdyttämisoppaassa käytetään story telling -työkalua asioiden konkretisoimiseksi ja lukijaystävällisyyden parantamisen lisäämiseksi.

Opinnäytetyön tuotteena syntynyt perehdyttämisopas on apuväline uusille työntekijöille ja yrityksessä pidempään työskennelleille. Nykyaikana, kun puhutaan "paperittomista" toimistoista, palvelue verkossa julkaistu perehdyttämisopas lukijakuntaa sekä on nykyaikainen ratkaisu. Tulevaisuudessa opasta voidaan jatkojalostaa, kun sisällön päivittäminen on helppoa.

## ABSTRACT

**Author:** Karjalainen Pauliina

**Title of the Publication:** Orientation: Case: Nightclub Onnela Kajaani

**Degree Title:** Bachelor of Business Administration, Marketing

**Keywords:** well-being at work, orientation, internal communication, blog

The purpose of this thesis is to do orientation book to nightclub Onnela Kajaani. The orientation book is the blog. The goal was to help new employers and other staff in the company to understand company's procedures.

The theoretical part of the thesis presents well-being at work, orientation and internal communication, especially blogs and story telling –tool. Theoretical part includes work safety and orientation especially in the catering business. The theoretical part I write the functional thesis work, the progress of my thesis and guide the writing process.

Orientation guide consists of the presentation of the organization, practices, Onnela Kajaani presentation and working instructions. Story telling – tool is the funny way to tell theoretical parts.

The resulting product of this thesis is the orientation guide for new employees, and employees which have worked in the company longer. Nowadays, when talking about the "paperless" offices, orientation guide in the network serves readership and it is a modern solution. The advantage of the future is easy updating of the blog.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
1.1 Työn taustaa .....	1
1.2 Onnela Kajaani .....	2
1.3 Perehdytyksen nykytila .....	3
2 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN .....	7
2.1 Perehdytys käsitteenä.....	8
2.2 Perehdytysprosessi.....	9
2.3 Perehdyttäminen palvelualueilla .....	12
2.4 Työlainsäädäntö ja työturvallisuuslaki .....	13
2.5 Työturvallisuus .....	17
3 TYÖHYVINVOINTI .....	19
3.1 Työhyvinvointi käsitteenä .....	20
3.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät .....	20
3.3 Työhyvinvointi perehdyttämisen näkökulmasta.....	23
4 SOSIAALINEN MEDIA, BLOGIT JA SISÄINEN VIESTINTÄ.....	26
4.1 Blogin määritelmä .....	26
4.2 Sosiaalinen media sisäisen viestinnän välineenä .....	27
4.3 Story telling -työkalu.....	29
5 PEREHDYTYSOPAS .....	31
5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö.....	31
5.2 Aineiston kokoaminen ja kirjoitusprosessi.....	33
5.3 Blogin rakenne ja story telling –työkalu .....	35
6 POHDINTA.....	39
LÄHTEET .....	41

# 1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön aiheena on työhyvinvointi ja työhön perehdyttäminen yökerho Onnela Kajaanissa. Opinnäytetyön tuotoksena syntyy perehdytysopas yökerhon käyttöön. Idean opinnäytetyöaiheesta sain keväällä 2015 työskenneltyäni itse yrityksessä neljän vuoden ajan.

## 1.1 Työn taustaa

Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa työhyvinvointiin ja työhön perehdyttämiseen liittyvää teoriaa ja sen pohjalta tuottaa perehdytyskansio Onnela Kajaanille. Teoriaosuus kartoittaa työhyvinvointia perehdyttämisen näkökulmasta ja perehdytystä työlainsäädännön ja työturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on kuvata perehdyttämistä Onnela Kajaanissa ja kehittää toimintaa antamalla konkreettisia kehittämiskeinoja.

Opinnäytetyö on toiminnallinen, kehityksellinen työ, jonka tuotteena syntyy perehdytyskansio. Aiheen valintaan vaikutti erityisesti se, että olen itse työntekijänä yrityksessä ja koen, että perehdytyskansio on tärkeä apuväline uusille työntekijöille. Aiempaa perehdytyskansiota ei ole, vaan ohjeistukset ja materiaalit ovat hajanaisia ja vaikeasti löydettävissä. Perehdytyskansion tarkoituksena on helpottaa niin työnantajaa kuin työntekijöitä. Ravintola-alalla henkilöstön vaihtuvuus on suurta ja perehdyttäminen tapahtuu hektisessä ympäristössä. Usein perehdytykseen osallistuu useampia henkilöitä, mikä voi heikentää perehdyttämisen laatua. Perehdytyskansion avulla työntekijä voi tutustua tulevaan työpaikkaan ja sen sääntöihin etukäteen.

Opinnäytetyössä kuvataan perehdyttämistä kokonaisuutena ja osana työhyvinvointia. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyy toimeksiannon mukainen uusille työntekijöille suunnattu perehdytyskansio. Teoriaosuus käsittelee työhyvinvointia perehdyttämisen näkökulmasta sekä sitä, mitä hyvin hoidettu pe-

rehdyttäminen on. Teoriaosuudessa kuvataan myös työturvallisuutta sekä työ-  
lainsäädännön asettamia sääntöjä liittyen perehdyttämiseen.

Perehdytyskansion tavoitteena on olla apuväline hektiseen työympäristöön sisäl-  
le astuvalle uudelle työntekijälle, jolla ei välttämättä ole lainkaan aiempaa osaa-  
mista alalta. Uusi työntekijä saa kansioista kuvan ketjuliiketoiminnasta, organi-  
saatiosta ja yksikön toiminnasta. Perehdytyskansioista hyötyy niin uusi työntekijä  
kuin työhön perehdyttäjänkin, sillä se parantaa perehdytysprosessia. Opinnäyte-  
työ on toiminnallinen, kehityksellinen työ, joten tarkoituksena on tuoda yritykselle  
myös kehittämiskohteita ja konkreettisia keinoja henkilöstön hyvinvoinnin, pereh-  
dyttämisen laadun ja työskentelytapojen parantamiseksi.

Perehdytyskansio tehdään blogialustalle, koska sen päivittäminen on nopeam-  
paa ja blogialusta antaa myös uudenlaisia mahdollisuuksia kuvailla perehdyttä-  
mistä sekä organisaatiota. Blogi on myös helpommin saatavilla kuin perinteinen  
fyysinen perehdytyskansio. Digitaalisessa muodossa oleva perehdytyskansio on  
nykyaikainen ratkaisu, johon voidaan panostaa myös visuaalisesti eri tavalla kuin  
tavalliseen perehdytyskansioon.

Tiedonkeruu tapahtuu haastattelemalla yrityksen työntekijöitä ja keräämällä tie-  
toa aiemmista ohjeistuksista liittyen työskentelyohjeisiin. Perehdytyskansioon  
kootaan aiemmat ohjeistukset päivitettyinä sekä lisätään ohjeita puuttuvista, tar-  
peellisista työtehtävistä. Perehdytyskansioon kerätään myös valokuvia, jotka  
edesauttavat työntekijää hahmottamaan yökerhon tiloja.

## 1.2 Onnela Kajaani

Ravintola Onnela Kajaani on Kajaanin ydinkeskustassa toimiva yökerho ja osa  
valtakunnallista organisaatiota, Night People Group Oy:tä. Vuonna 2011 Night  
People Group Oy osti SK-Ravintolat ja näin NPG:stä tuli maan johtava yökerho-  
ketju. Tällä hetkellä Night People Group Oy toimii Kajaanissa, Kuopiossa, Lap-  
peenrannassa, Lahdessa ja Helsingissä. Night People Groupin liikeideana on

tarjota maan parhaita yökerho- ja ravintolaelämyksiä. Asiakkaille Night People Group haluaa luoda elämysten lisäksi turvallisen ja viihtyisän ympäristön viettää vapaa-aikaa ystävien kanssa sekä mahdollisuuden tavata uusia ihmisiä. Yrityksen slogan on ”Elämyksiä ja kohtaamisia”.

Kajaanin Onnela avasi ovensa 7.12.2007 ja on toiminut siitä lähtien samoissa tiloissa Linnankatu 18:ssa. Yökerhossa on neljä eri osastoa, Disco, Suomipop, Karaoke ja Kasari. Asiakaspaikkoja ravintolassa on noin 950. Turvallisuuspalveluista vastaa HCS Finland Oy.

### 1.3 Perehdytyksen nykytila

Ravintolassa uusien työntekijöiden perehdyttäminen on pääasiassa ravintolapäällikön vastuulla. Koska työskentely on hyvin hektistä ja työtehtäviä on erilaisia, perehdytykseen osallistuvat aktiivisesti myös talossa pidempään työskennelleet muut työntekijät. Yleensä ravintolapäällikkö delegoi uuden työntekijän pidempään työskennelleelle, joka ohjaa ja opastaa työntekijää työillan alusta loppuun. Perehdytystä ei ole erityisemmin suunniteltu ja useimmiten uusi työntekijä, joka ei omaa aiempaa työkokemusta alalta, perehdytetään työtehtävään yksi kerrallaan. Uusiin työtehtäviin perehdytetään siis siinä järjestyksessä, kun työntekijä niitä työssään kohtaa.

Virallisia perehdytysmateriaaleja ei ole käytössä, vaan yleisiä ohjeistuksia ja sääntöjä käydään läpi työsuhteen alkaessa. Tiedostot ja ohjeistukset ovat hieman hajanaisia, joten uuden työntekijän on ehkä myös hieman hankala käyttää niitä hyväkseen perehdytysvaiheessa. Työsuhteen alkaessa ja ensimmäisissä työvuoroissa pyritään tuomaan esille talon tavat ja pääasialliset työtehtävät sekä tutustutaan työskentelytiloihin.

<b>Vahvuudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Uutta opitaan työn ohessa</li> <li>- Käytännön kokemuksen kautta oppii parhaiten</li> <li>- Työntekijät omaavat monipuolista kokemusta</li> </ul>	<b>Heikkoudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Taloudellinen tilanne</li> <li>- Ammatillisen osaamisen puute</li> </ul>
<b>Mahdollisuudet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lainsäädäntö</li> <li>- Kulutuskäyttäytymisen muutos → Yökerhotrendi</li> </ul>	<b>Uhat</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lainsäädäntö</li> <li>- Kilpailutilanne</li> </ul>

Kuva 1. SWOT-analyysi perehdytyksen nykytilasta.

Kuva osoittaa perehdytyksen nykytilan sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkopuolelta tulevat mahdollisuudet ja uhat. Vahvuudeksi koetaan käytännön kokemuksen kautta hankittu tietotaito sekä työntekijöiden monipuolinen osaaminen eri työtehtävissä. Heikkouksia ovat taloudellinen tilanne ja ammatillisen osaamisen puute. Ammatillisen osaamisen puute ilmenee, kun työntekijöiltä ei työn aloittamisvaiheessa vaadita aiempaa työkokemusta tai ravintola-alan koulutusta.

Lainsäädäntö ja sen tuomat muutokset voidaan kokea yrityksen mahdollisuutena, mutta myös uhkana. Kuluttajakäyttäytymisen muutokset ovat mahdollisuus – jos ”yökerhotrendi” kasvattaa suosiotaan tulevaisuudessa, se tuo ravintolalle lisää asiakkaita ja rahaa. Uhkina koetaan lainsäädäntö ja sen noudattaminen sekä kilpailutilanne. Lakimuutokset lähivuosina voivat koskea esimerkiksi ravintolojen aukioloaikojen rajoittamista, mikä on ulkoinen uhkatekijä. Myös kilpailutilanteen kiristyminen on uhka esimerkiksi kilpailijoiden määrän kasvaessa.



SWOT-analyysin avulla voidaan kuvata esimerkiksi työpaikalla tapahtuvaa oppimista ja sen toimintaympäristöä kokonaisuutena. Sen avulla voidaan tunnistaa työpaikalla kriittiset kohdat, joihin tulisi kiinnittää huomiota. Lyhenne SWOT tulee englanninkielisistä sanoista Strengths (vahvuudet), Weaknesses (heikkoudet), Opportunities (mahdollisuudet) ja Threats (uhat). (Opetushallitus)

Vahvuudet ovat niitä ominaisuuksia, jotka auttavat yritystä saavuttamaan tavoitteet. Heikkoudet ovat organisaation ominaisuuksia, jotka haittaavat tavoitteen saavuttamista tai estävät kokonaan sen saavuttamisen. Mahdollisuudet ja uhat ovat ulkoisia tekijöitä, joilla on merkittävä vaikutus tavoitteen saavuttamiseen. Uhat ovat esteitä yrityksen nykyisen tilanteen ja halutun tai tavoitellun tilanteen välillä.

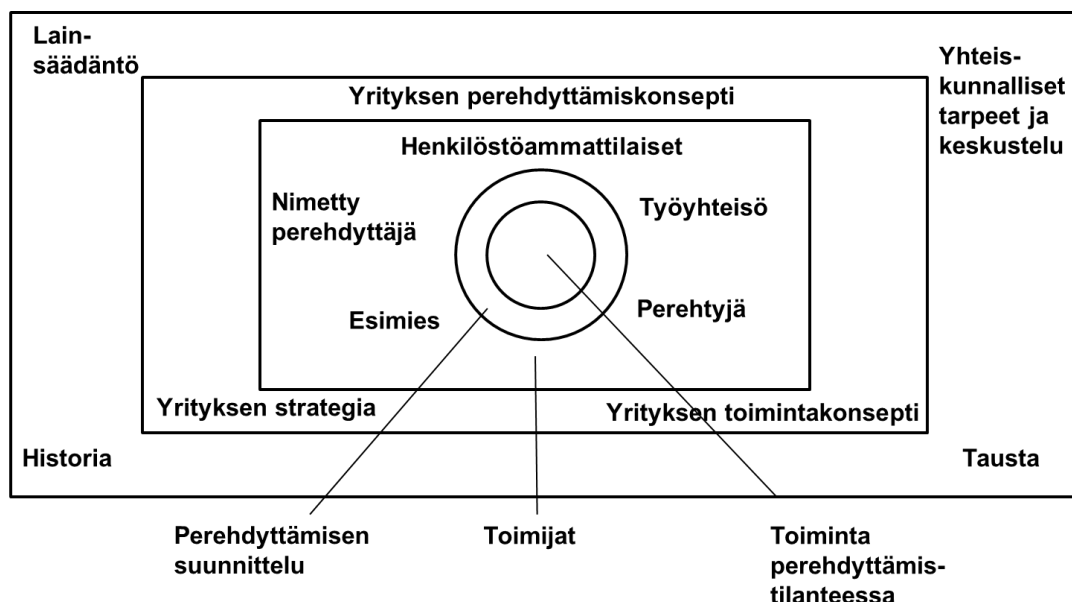
Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jokaisen vahvuudet hyödynnetään</li> <li>- Tietojen ja taitojen jakaminen → Oppimisen jatkuvuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Järkevät investoinnit</li> <li>- Tehokas työskentely, kulujen karsiminen</li> <li>- Kouluttaminen</li> </ul>
Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trendien/muutosten mahdollinen ennakointi ja hyödyntäminen</li> <li>- Lainsäädännön tuomat negatiiviset muutokset ja niiden vaikutuksien lieventäminen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yrityksen kilpailuvahvuuksien esille tuominen</li> </ul>

Kuva 2. Konkreettiset toimenpiteet.

Laadukkaan SWOT-analyysin toteuttamiseen kuuluu myös lopullisten toimintavaihtoehtojen peilaaminen yrityksen visioon. Syytä on myös arvioida resursseja ja riskejä. Laadukas SWOT-analyysi käsittelee mahdollisia konkreettisia toimenpide-ehdotuksia siitä, mitä on tehtävä, ja minkä suhteen voidaan ottaa riskejä. (Meristö 2007, 13.)

## 2 TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdyttämisestä puhutaan silloin, kun uusi työtehtävä ja työympäristö tuovat esiin kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. Perehdyttäminen on työn alkuvaiheessa tapahtuvaa kehittämistä, opastamista ja kouluttamista. Perehdyttäminen vie henkilöstöresursseja ja aikaa, ja useissa organisaatioissa perehdyttäminen ei ole kovin suunniteltua. Perehdyttämisen suhteen tulisi muistaa, että sitä tarvitaan koko työuran ajan työtehtävien ja organisaation muutoksissa. (Kupias & Peltola 2009, 9.)



Kuva 3. Perehdyttämisen pelikentällä – perehdyttämiseen vaikuttavat tahot (Kupias & Peltola 2009, 10)

Kuvassa on esitetty perehdyttämiseen vaikuttavat tahot. Uloimpana ovat taustatekijöitä, jotka vaikuttavat perehdyttämiseen ja työhön opastukseen. Näitä tekijöitä ovat historia, taustat, yhteiskunnalliset tarpeet ja keskustelu sekä lainsäädäntö. Toimintakonsepti kuvaa rakenteita ja pelisääntöjä, jotka kuuluvat yrityksen strategiaan. Jokaisen yrityksen perehdytyskonsepti on omanlaisensa – tietyt tavat toimivat toisilla ja toisilla ei. Työnjako tapahtuu organisaatiossa henkilöstöammattilaisten, esimiesten, koko työyhteisön ja/tai nimetyn perehdyttäjän kautta.

Huolellinne ja laadukas suunnittelu on osa hyvää perehdyttämistä. Perehdyttämistilanteessa keskiössä on toiminta: Jokaisen tekijän ja toimijan vaikutus organisaatiossa siihen, kuinka laadukasta perehdyttäminen on yrityksessä. (Kupias & Peltola 2009, 10–11.)

## 2.1 Perehdytys käsitteenä

Perehdyttäminen on kehittynyt yhä monimuotoisemmaksi ja laajemmaksi käsitteeksi. Aiemmin käsitteellä perehdyttäminen tarkoitettiin työhön opastamista, mutta nykypäivänä käsite on saanut laajemman merkityksen. Työntekijän täytyy ymmärtää, miksi organisaatio on olemassa ja miten organisaatio toimii. Kannattava liiketoiminta perustuu ympäristöön, jossa työntekijöiden oppimisesta ja kehittymisestä pidetään huolta. Yritys ei toimi yksinään, vaan sen on otettava huomioon strategiassaan ja toiminnassaan ympäristön vaatimukset ja reunaehdot. Yhteiskuntavastuun perustan muodostaa lainsäädäntö, mutta vastuullinen yritys sisällyttää toimintaansa laajempia näkökulmia. Yrityksen vastuu voidaan jakaa sosiaaliseen, taloudelliseen ja ympäristövastuuseen. Sosiaalinen vastuu käsittää henkilöstön osaamisen ja hyvinvoinnista huolehtimisen. Yhteiskuntavastuun tekijät hyvin hoidettuna takaavat yritykselle kannattavan, pitkän tähtäimen toiminnan sekä mahdollisuuden maineen ja yrityskuvan edelleen kehittymiseen. (Kupias & Peltola 2009, 13–14.)

Useimmiten henkilöstöön liittyvistä asioista vastaa henkilöstöosasto tai pienemmissä yrityksissä sen oma johto. Työlainsäädäntö asettaa yritykselle monia sääntöjä, tulkintaohjeita ja määritelmiä oikeuksista ja velvollisuuksista. Henkilöstöstä vastuussa olevat henkilöt pitävät huolen siitä, että lakeihin ja sopimuksiin liittyvät pakolliset velvoitteet hoidetaan; työsopimukset tehdään sopimusten ja lakien mukaisesti, palkat maksetaan ajallaan, säädösten ja työehtosopimusten mukaisesti. Työlainsäädännön muutoksien vaikutuksia perehdyttämiseen on myös seurattava, jotta toiminta on lain mukaista. (Kupias & Peltola 2009, 13–14.)

Perehdyttäminen, ohjaus ja neuvonta työsuhteen alussa vaikuttavat työntekijän sopeutumiseen yrityksen toimintatapoihin ja kulttuuriin. Perehdyttäminen on tehtäväkohtaista lisäkoulutusta, jonka tarkoituksena on antaa työntekijälle riittävät valmiudet tehtäviin. Kun perehdytys on huolellisesti hoidettu, se helpottaa työntekijän ja työyhteisön välistä kanssakäymistä ja selventää molempien odotuksia. Kustannustehokkuuden lisäämiseksi perehdyttäminen tulisi hoitaa nopeasti, tuloksellisesti, sekä niin, ettei perehdyttäminen häiritse yrityksen normaalia toimintaa. (Nieminen 1996, 85.)

## 2.2 Perehdytysprosessi

Kupiaksen ja Peltolan (2009, 110–111) mukaan perehdyttämistä voidaan kuvata prosessina. Perehdytysprosessi voidaan jakaa seuraaviin vaiheisiin:

### 1. Ennen rekrytointia

Perehdyttäminen ja sen valmistelu alkaa jo ennen rekrytointia. Jos tehtävän kuva ei ole tarkasti selvillä, on syytä pohtia tulevan tehtävän vaatimuksia ja siinä tarvittavaa osaamista. Kun tehtävän kuva ei ole selkeä ja tehtävät ovat vaikeasti määriteltävissä, perehdyttämisen tärkeys korostuu.

### 2. Rekrytointivaihe

Tässä vaiheessa tärkeää on tulevan työtehtävän, työyhteisön ja organisaation kuvaaminen työhön hakijalle. Rekrytointivaiheessa työhön rekrytoija saa tietoa työnhakijasta, ajatuksia, näkemyksiä sekä pystyy kartoittamaan hakijan osaamistasoa. Osaamisen tason kartoituksen jälkeen perehdyttämiselle on erinomainen pohja.

### 3. Ennen töihin tuloa

Jos tiedossa on selkeä työtehtävä, painopiste on tehtävän vaatimuksissa ja niihin perehdyttämisessä eli sopeuttavassa perehdyttämisessä. Jos uusi työntekijä tu-

lee työyhteisön jäseneksi täydentävänä tyyppinä, painopiste on perehdyttämisen varmistamisessa. Näin organisaatio saa kaiken mahdollisen täydentävän osaamisen irti uudesta työntekijästä. Tässä tapauksessa puhutaan dialogisesta perehdyttämisestä. Molemmissa tapauksissa yhtä tärkeää on perusperehdyttäminen, eli käytännön asioiden läpikäyminen. Tällaisia perusperehdyttämiseen liittyviä asioita ovat muun muassa työtovereihin tutustuminen, työskentelytilat ja organisaation arvot ja strategiat. Perehdyttäjä tulee ottaa yhteyttä uuteen työntekijään (mieluiten puhelimitse), jolloin molemmat voivat esittää mieltä askarruttavia kysymyksiä ja tutustua samalla hieman toisiinsa.

a. Vastaanotto

Hyvä vastaanotto on tärkeä, sillä vastaanotossa uusi työntekijä saa ensivaikutelman koko työyhteisöstä. Tärkeintä on, että tulokkaalla on tervetullut ja odotettu olo. Vastaanottajana kannattaa tilanteen salliessa olla esimies.

b. Ensimmäinen vaihe

Ensimmäisen päivän aikana hoidetaan käytännön asioita, kuten avainten luovuttaminen ja kulkuluvat, jotka ovat edellytyksiä työn teolle ja helpottavat työn aloittamista. Ensimmäisenä päivänä esitellään tilat ja tutustutaan lähimpiin työtovereihin. Asioita käydään läpi siinä määrin, että tiedon määrä on omaksuttavissa.

c. Ensimmäinen viikko

Tavoitteena on, että työntekijä pääsee kiinni työhönsä. Kokonaiskuvan hahmottaminen organisaatiosta, työyhteisöstä ja uudesta työstä auttaa työntekijää pääsemään kiinni työhön. Työn, työyhteisön ja organisaation luonteesta riippuen perehdytys tulisi hoitaa niin, että se on mahdollisimman tarkoituksenmukaista. Tässä työsuhteen alkuvaiheessa esimiehen on tärkeää keskustella uuden työntekijän kanssa työtehtävistä ja varmistaa, että ne ymmärretään samalla tavalla. Ensimmäisen viikon jälkeen on hyvä järjestää lyhyt palautekeskustelu, jonka pohjalta uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaa voidaan muokata. Näin ollen eniten panostusta vaativat työtehtävät ovat tiedossa.

#### d. Ensimmäinen kuukausi

Ensimmäisen kuukauden aikana tavoitteena on, että uusi työntekijä pystyy tuomaan työyhteisössä esille omia näkemyksiään. Tähän tarvitaan koko työyhteisön ja esimiehen vilpittömyyttä halua ja kykyä ottaa vastaan palautetta ja intoa kehittää omaa toimintaansa. Ensimmäisen kuukauden aikana päävastuu perehtymisestä siirtyy perehtyjälle. 1-2 kuukauden työssäolon jälkeen on tärkeää pitää palautekeskustelu perehdyttämisen järjestelyistä ja siitä, onko perehdyttäminen järjestetty riittävän tasokkaasti. Keskustelun aikana myös uusi työntekijä saa palautetta omasta toiminnastaan ja näin hän osaa tarvittaessa tehdä muutoksia toimintaansa ennen koeajan päättymistä.

#### e. Koeajan päätyttyä (työsuhteen aikana)

Ennen koeajan päättymistä esimies ja työntekijä käyvät koeaikakeskustelun, jonka tarkoituksena on arvioida molemmin puolin perehdyttämisen ja perehtymisen onnistumista ja jatkotarvetta. Tässä vaiheessa pohditaan myös rekrytoinnin onnistumista ja työsuhteen jatkumista.

#### 4. Työsuhteen päätyminen

Perehdyttäminen voi päättyä siihen, että työntekijä jättää yrityksen. Lähdön syynä voi olla irtisanominen tai koeaikapurku. Joskus työsuhteen päättymisen syynä voi olla myös esimerkiksi määräaikainen työsopimus. Tavoitteena on, että työntekijä on lähtiessään oppinut paljon tai tavoitellun määrän yrityksestä ja sen toimintatavoista. Hän on myös potentiaalinen asiakas. On tärkeää käydä lähtökeskustelu, jossa työntekijältä saadaan palautetta esimerkiksi perehdyttämisen onnistumiseen liittyen. Pitkä työsuhde tulee päättää arvostavasti, sillä työntekijä on kokenut ja näin ollen hänellä on paljon näkemyksiä, joita yrityksen kannattaa hyödyntää. (Kupias & Peltola 2009, 102–110.)

Oppimista tulee seurata ja arvioida. Seurantaan ja arviointiin voidaan käyttää perehdyttämisen tarkistuslistaa, johon perehdyttäjä voi tehdä merkinnän käsitelty-

ään asian. Muistilistaa voidaan muunnella sen mukaan, miten pitkästä perehdytysjaksosta ja työsuhteesta on kyse. Listaa voidaan muokata myös perehdytettävän työntekijän työnkuvan ja työtehtävien mukaan. Seurantakeskustelut ovat vuorovaikutuksellisia oppimistilanteita, jossa perehdyttäjä ja perehdytettävä arvioivat yhdessä sitä, miten hyvin perehdytettävä on oppinut asioita. Keskustelujen avulla esimies tai perehdyttäjä voi saada myös perehdyttämiseen liittyviä kehitysideoita. (Työturvallisuuskeskus 2000, 16.)

Työhön opastuksesta puhutaan kun on kyse suppeammasta näkökulmasta – perehdyttämisellä tarkoitetaan laajempaa asiakokonaisuutta. Työhön opastuksella tarkoitetaan itse käytännön työhön ohjaamista ja sen opettamista. Yrityksien muuttuessa vuosien saatossa työntekoa on täytynyt ruveta pohtimaan laajemmasta näkökulmasta, ja ottaa huomioon myös organisaation toimintatavat ja se, miksi organisaatio on olemassa. (Kupias & Peltola 2009, 13.)

Työnopastuksessa opetetaan siis itse varsinainen työ kuten esimerkiksi laitteiden ja koneiden käyttö sekä niiden käyttötavat ja turvallisuusmääräykset. Samalla opetellaan työvälineiden ja työmenetelmien oikeaoppinen käyttö. Työnopastusta tarvitaan esimerkiksi silloin, kun henkilön toimenkuva yrityksessä muuttuu. Yrityksen toimintamallit ja laajemmat asiayhteydet ovat yleensä tällöin henkilölle tuttuja. (Penttinen & Mäntynen 2009, 4.)

## 2.3 Perehdyttäminen palvelualoilla

Palvelualoilla henkilöstön vaihtuvuus on suurta. Hyvin hoidettu perehdyttäminen vie aikaa, mutta antaa uudelle työntekijälle myönteisen kuvan työyhteisöstä ja yrityksestä. Perehdyttäminen luo perustan työn tekemiselle ja hyvälle yhteistyölle. Tavoitteena on luoda myönteistä asennoitumista ja saada työntekijä sitoutumaan työyhteisöön. Tilapäisten työntekijöiden tai lyhytaikaisten sijaisten perehdyttämiseen ei ole paljon aikaa eikä resursseja perehdyttämiseen, jolloin tärkeintä on keskittyä vain tärkeimpiin ja olennaisimpiin asioihin työnteon kannalta. (Työturvallisuuskeskus 2000, 5.)



Perehdyttäminen vaikuttaa myös yrityskuvaan, työntekijät yrityksessä luovat vahvasti mielikuvia, joita kokemukset vahvistavat. Hyvin hoidettu perehdyttäminen ja sitä kautta hyvinvoiva henkilöstö viestii positiivista yrityskuvaa. (Työturvallisuuskeskus 2000, 6.)

Palvelualojen ammattiliiton (PAM) mukaan työnantajan vastuulla on riittävä perehdytys, riittävä opastus omiin työtehtäviin, työpaikan toimintaan, työvälineisiin ja työturvallisuuteen. Työntekijän tulee huolehtia myös omalta osaltaan, että perehdytyksessä käydään läpi työtehtävien lisäksi työsuhteeseen liittyvät asiat (esim. työaika, koeaika, palkka) sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Kysyminen ja epäselvien asioiden kysyminen ja selvittäminen on tärkeää ja myös työntekijän velvollisuus. (Palvelualojen ammattiliitto 2014.)

## 2.4 Työlainsäädäntö ja työturvallisuuslaki

Perehdyttämiseen ja työntekoon liittyy vahvasti myös laissa säädetyt määräykset. Huomiota kiinnitetään nimenomaan työnantajan vastuuseen opastaa työntekijä työhönsä. Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksessä käsittelevät perehdyttämistä. Velvoittavia säännöksiä työnantajan puolelta ovat perehdyttämiseen ja kouluttamiseen liittyvät vaatimukset. Lainsäädäntöä täydentävät alojen työehtosopimukset, ja niiden säännösten ja sopimusehtojen noudattaminen lisää luottamusta. Huolella hoidettu perehdyttäminen tukee yrityksen strategian toteutumista sekä luo hyvää mainetta työnantajamarkkinoilla. (Kupias & Peltola 2009, 20–21.)

Työsopimuslain yleisvelvoite on, että työntekijä voi suoriutua työstään myös yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muuttaessa tai kehittäessä. Työnantajan on myös pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittyä kykyjensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Koska työn tekeminen on lailla suojattua ja valvottua toimintaa, myös perehdyttämiselle on annettu työlainsäädännössä paljon painoarvoa. Positiivisen vaikutuksen

tuksen kilpailukykyyn, työhyvinvointiin ja menestykseen aikaansaamiseksi tarvitaan lainmukaista ja luotettavaa toimintaa. Laittomasta toiminnasta aiheutuu työpaikoilla erityyppisiä vahinkoja, haittoja, tulkintaerimielisyyksiä, työtaisteluja ja kärhämiä. Johdon lisäksi yrityksestä riippuen myös henkilöstöammattilaiset valvovat työlainsäädännön noudattamista. Määräaikaiset työntekijät, etätyöntekijät ja vuokratyöntekijät kuuluvat myös tähän työntekijäjoukkoon vakinaisten työntekijöiden lisäksi. Työpaikalla työlainsäädännön noudattamista valvovat luottamusmiehet sekä työsuojeluvaltuutetut. Virheellisesti tai vaillinaisesti hoidettu perehdyttäminen heikentää työntekijän mahdollisuutta onnistua työssään ja tavoitteissaan. (Kupias & Peltola 2009, 27.)

Työlainsäädäntö asettaa myös säädöksiä irtisanomisen suhteen. Työnantaja ei voi mielivaltaisesti irtisanoa työntekijää tai purkaa työsopimusta. Puutteellinen ammattitaito on työsopimuslaissa mainittu yhtenä irtisanomisperusteena, mutta sitä arvioitaessa on kiinnitettävä erityistä huomiota siihen, mikä mahdollisuus työntekijällä on parantaa ammattitaitoaan. Puutteellinen ammattitaito ei kelpaa irtisanomisperusteeksi, jos työnantaja on tiennyt puutteesta tai jos hän on tiennyt siitä rekrytointivaiheessa. Siksi työhaastattelutilanteessa täytyy kiinnittää erityistä huomiota hakijan valmiuksiin. Puutteellista ammattitaitoa arvioitaessa työnantajan tulee suunnitella, miten puutteet paikataan perehdytyksessä tai koulutuksella. (Kupias & Peltola 2009, 22.)

Koeaika on yleensä neljä kuukautta, minkä aikana työntekijän taitoa ja kykyä työskennellä arvioidaan molemminpuolisesti. Työnantajan on seurattava koeajan aikana työntekijän kehittymistä, ja osaamista on aina arvioitava perehdyttämistä vasten. Kumpi tahansa työsuhteen osapuoli voi purkaa työsuhteen koeajan aikana. Perusteet purkamiselle eivät saa olla koeajan tarkoitukseen nähden epäasiallisia. (Kupias & Peltola 2009, 22–23.)

Työsopimusta solmittaessa voidaan sopia myös erityisestä koeajasta. Koska pelkkä työehtosopimuksen määräys koeajasta ei sido osapuolia, on työsopimuksessa oltava erillinen ehto koeajasta. Lyhyissä, määräaikaisissa, alle 8 kuukautta

kestävissä työsuhteissa koeaika saa olla enintään puolet työsuhteen kokonaiskestosta. (Asianajotoimisto Finsta Oy)

Hotelli- ravintola ja catering-alalla (horeca) toimii hotelleja, baareja, pubeja ja ravintoloita, ruokapaikkoja ja kahviloita. Ala on merkittävä työllistäjä etenkin nuorten keskuudessa. Euroopan tilastojen (EU25, Eurostat 2005) mukaan alle 35-vuotiaita on työntekijöistä noin 48 prosenttia. Merkittävä ongelma horeca-alalla on työlainsäädännön noudattaminen, sillä suurin osa (90 prosenttia) yrityksistä ovat pieniä, ja resursseja ei ole riittävästi. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2008.)

Euroopan elintarvike-, maatalous- ja matkailualan työntekijöiden federaatio (EFFAT) ja Euroopan hotelli- ja ravintola-alan järjestö Hotrec allekirjoittivat vuonna 2004 yhteisen asiakirjan, jossa käsiteltiin aloitetta yritysten sosiaalisen vastuun lisäämiseksi ravintola-alalla. Sopimuksessa käsitellään aiheita liittyen työoloihin ja työn järjestämiseen, oikeudenmukaiseen palkkaukseen, ammatilliseen jatkokoulutukseen, terveyteen ja turvallisuuteen sekä rakenneuudistuksiin. Työoloihin ja työn järjestämiseen liittyen on kiinnitettävä huomiota – yritysten olisi pyrittävä palkkaamaan samoja kausityöntekijöitä kaudesta toiseen pysyvyyttä ja jatkuvuutta edistääkseen. Terveyteen ja turvallisuuteen liittyen tulisi keskustella työntekijöiden kanssa käytännön toimista ja ohjelmista, joilla pyritään ratkaisemaan alan ongelmia. (Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2008.)

Työskentely hotelli- ja ravintola-alalla on monipuolista. Fyysisiin ja psykososiaalisiin riskeihin, kuten sosiaalisiin haittoihin ja pitkiin työaikoihin, tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Alan työolot ja työehdot ovat usein epätyypilliset, ja ne näkyvät työajoissa ja työsopimuksissa. Suurimmat riskit aiheutuvat Euroopan työterveys- ja työturvallisuusviraston (2008) mukaan seuraavista tekijöistä:

- työn fyysinen vaativuus ja pitkäkestoinen seisominen ja paikallaanolo, kantaminen, nostaminen, toistuvat liikeradat, usein epäsuotuisat työskentelytilat

- altistuminen kovalle melulle; 29 prosenttia alan työntekijöistä altistuu melulle, yli neljä prosenttia on sitä mieltä, että se vaarantaa terveyttä
- työskentely kylmässä ja kuumassa, erityisesti korkea lämpötila yhdistettynä vetoisuuteen ja avoimiin oviin
- haavat ja palovammat
- kompastumiset
- vaaralliset aineet, esimerkiksi puhdistusaineet

Suurimpia psykososiaalisia riskejä ovat:

- pitkät ja normaalista poikkeavat työajat, alalle on tyypillistä että työtä tehdään silloin, kun muut ihmiset eivät ole töissä
- vaikeus pitää työ ja yksityiselämä erillään toisistaan ja tasapainossa työaikojen ennakoimattomuuden, työpäivien keston ja työn hallitsemattomuuden vuoksi
- suuri työmäärä ja kiire, hektisyys työympäristössä
- työn vähäinen hallittavuus: yksitoikkoinen työ, joka ei anna mahdollisuutta oman itsensä toteuttamiseen
- yhteydenpito työtovereiden ja päälliköiden kanssa: stressi voi lisääntyä, mikäli tuki koetaan puutteelliseksi
- jatkuva kontakti asiakkaisiin, mikä voi johtaa ahdisteluun tai jopa väkivaltaan
- puutteellinen koulutus: joissakin työtehtävissä ei vaadita koulutusta tai sitä edellytetään vain vähän

(Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto 2008.)

## 2.5 Työturvallisuus

Työturvallisuus on osa jokapäiväistä työskentelyä ja osa johtamista. Työturvallisuuslain pääperiaatteena on, että työpaikoilla omaksutaan työturvallisuuden järjestelmällinen hallinta. Esimiestyön suunnittelussa ja työntekijöiden arkityössä on tärkeää tunnistaa työpaikan haitta- ja vaaratekijät. Työturvallisuus on siis niin työnantajan kuin työntekijöiden velvollisuus. Työnantaja vastaa esimerkiksi perehdyttämisestä ja työhön opastamisesta, jotta työnteko on turvallista perusasioiden lisäksi myös poikkeustilanteissa. Työntekijä on velvollinen kysymään epäselvistä asioista. (Työturvallisuuskeskus 2011, 4-5)

Työturvallisuuslaki määrää, että työnantajan on huolehdittava siitä, että työnteko on turvallista eikä terveys vaarannu. Oikeanlaisessa työturvallisuudessa otetaan huomioon työ, työolosuhteet, muu työympäristö sekä työntekijä. Ergonomia-asioiden, kuten työvälineiden lisäksi, työturvallisuudessa täytyy ottaa huomioon myös asiakkaan näkökulma. Palvelualojen ammattiliiton PAM Ry:n mukaan monet liiton jäsenet tekevät sellaista työtä, jossa väkivallan uhka on arkipäiväistä. Työturvallisuus tarkoittaa fyysisen turvallisuuden lisäksi myös henkistä turvallisuutta. Työpaikkakiusaaminen voi olla henkistä ja/tai fyysistä väkivaltaa. Esimerkiksi nimittely tai syrjiminen on henkisen väkivallan muotoja. Uutta työntekijää voidaan vähätellä ja jättää asioiden ulkopuolelle. Perehdyttämisen yhteydessä esille nouseva kiusaaminen ja häirintä ovat oireita työyhteisön muusta pahoinvoinnista. Tällaiseen esimiehen tulee puuttua. Perehdyttäjän ja perehtyjän vuorovaikutustaitojen sujuvuus korostuu eli asioista pitää pystyä puhumaan. (Kupias & Peltola 2009, 23–24.)

Tasa-arvoa edistäviä lakeja ovat tasa-arvolaki ja yhdenvertaisuuslaki. Tasa-arvolaki velvoittaa työnantajaa edistämään tasa-arvoa naisten ja miesten välillä. Yhdenvertaisuuslaki kieltää syrjinnän työelämässä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen ja muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. Työntekijällä tulee olla mahdollista menestyä työssään su-

kupuolesta tai taustasta riippumatta. Tämän varmistamiseksi on häneltä kysyttävä, löytyykö yrityksestä käytäntöjä, jotka hankaloittavat tai edistävät vain toisen sukupuolen menestystä. Lisäksi voidaan kysyä, ovatko toimintatavat työntekijän mielestä sellaiset, jotka mahdollistavat kaikille työntekijöille yhtäläiset mahdollisuudet ja edellytykset uusiin tehtäviin. Työpaikan riskitekijät olisi syytä kartoittaa ja priorisoida joka vuosi. Sen lisäksi tulisi varmistaa, miten nämä riskitekijät ja käytännöt otetaan huomioon perehdyttämissuunnitelmassa. Aluksi tärkeintä on opastaa konkreettisiin, turvallisuuteen liittyviin asioihin kuten varauloskäynteihin ja työvälineiden oikeaan käyttöön. (Kupias, Peltola 2009, 25.)

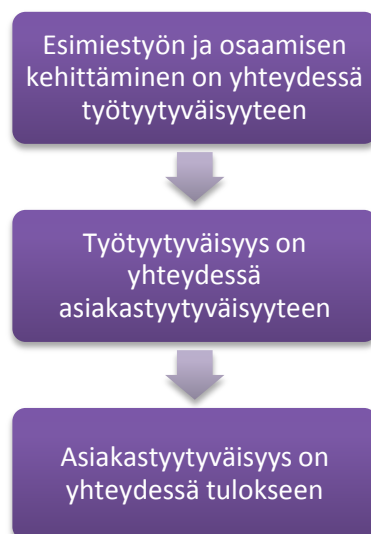
YT-laki asettaa työpaikan johdolle määräyksen neuvottelemaan, kun tapahtumassa on henkilöstöön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. YT-lain tavoitteena on edistää yleistä vuorovaikutusta, tiedottamista sekä työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksia. Perehdyttämisen järjestelyt ovat erityisasemassa. Tärkeintä on tehdä työpaikalla perehdyttämisen järjestelyt näkyviksi. Työntekijöiden tulee riittävästi tietää miten työtoverit tai he itse työtehtäviä vaihtaessaan saavat koulutusta tai opastusta. (Kupias & Peltola 2009, 25–26.)

### 3 TYÖHYVINVOINTI

Työhyvinvointia voidaan kuvailla monella eri tavalla. Havunen & Lavikkala (2010) mukaan työhyvinvointi on käsitteenä samanmerkityksinen kuin kustannustehokkuus. Tällä tarkoitetaan sitä, että työhyvinvointia pitää seurata ja parantaa jatkuvasti. Työhyvinvointi syntyy siitä, että työn tekemisen edellytykset ovat kunnossa, ja ongelmiin puututaan tarpeeksi varhain. Kehittämisen tavoitteena tulee olla tuottavuuden ja suorituskyvyn kehittäminen niin, että työelämän laatu paranee. (Havunen & Lavikkala, 2010, 68)

Kun työhyvinvointi toteutuu, henkilöstö on hyvinvoiva ja tekee työnsä tehokkaasti ja tuottavasti. Avainasemassa on esimies, kun luodaan hyvää ja viihtyisää työilmapiiriä. Työhyvinvointi on osa johtamista. Tavoitteiden saavuttamiseen vaikuttaa esimiehen toiminta vuorovaikutuksessa työyhteisön kanssa. (Työturvallisuuskeskus, 2014, 36)

Työhyvinvointi on suoraan yhteydessä yrityksen tekemään tulokseen. Työhyvinvoinnin ja tuloksen yhteyttä voidaan kuvata seuraavalla tavalla:



Kuva 4. Työhyvinvoinnin ja tuloksen yhteys. (Havunen & Lavikkala 2010, 71)

### 3.1 Työhyvinvointi käsitteenä

Työhyvinvointi on kokonaisvaltainen ja yksilöllinen kokemus. Samassa työpaikassa työskentelevät henkilöt voivat kokea työhyvinvoinnin kokemukset hyvin erilaisina. Tuntemuksiin vaikuttavat monet yksilön taustatekijät (esim. ikä, sukupuoli, koulutus, perhetilanne) tai organisaatioon liittyvät tekijät (esim. epäoikeudenmukainen johtaminen). Myös työntekijän oma persoonallisuus vaikuttaa siihen, millä tavalla hän työhyvinvoinnin kokee. Työhyvinvointiin kuuluvat tyytyväisyys ja myönteinen perusasenne elämään ja työhön, aktiivisuus sekä oman itsensä hyväksyminen. Hyvinvoinnin tärkeä perusta on työ, joka vastaa työntekijän tavoitteita ja ammatillisia kykyjä. Se antaa mahdollisuuden kanssakäymiseen ja luo elämälle mielekkyyttä ja taloudellista turvaa. Tyytyväinen työntekijä on motivoitunut ja sitoutunut työhönsä. (Vesterinen 2006, 7-8.)

Jotta yrityksessä työskentelevä henkilöstö pystyy työskentelemään tehokkaasti, oppimaan, kehittymään sekä tuottamaan ratkaisuja, sen täytyy voida hyvin. Henkilöstön hyvinvoinnin keskeisimpiä asioita ovat terveys, osaaminen ja fyysinen ja psyykkinen työympäristö. Mahdollisuus jatkuvaan kehittymiseen ja uuden oppimiseen ovat tärkeitä voimavaroja ja tuovat miellekkyyttä niin elämään kuin työhönkin. Arvostus ja tukeminen ovat työyhteisössä tärkeitä kokemuksia. Yksilön voimavarojen ja odotusten tasapaino sekä työn ja työympäristön hallinta hyödyttävät sekä työntekijää että yritystä. (Viitala 2009, 212.)

### 3.2 Työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät

Työhyvinvointia voidaan mitata esimerkiksi sairauspoissaolojen määrällä. Lisääntynyt sairastaminen voi kertoa siitä, että henkilöstö on ollut liian pitkään koviilla ja kynnys sairauslomalle jäämiselle on madaltunut. Ongelmia esiintyy myös sairaana työskentelyn lisääntymiseen, mikä vähentää työn tehokkuutta ja lisää vakavien sairauksien riskiä. (Viitala 2009, 212–213.)



Yleisesti palvelualojen poissaolot ovat vähentyneet. Vuonna 2013 palvelualojen henkilöstön sairaus- ja tapaturmapoissaoloprosentti oli keskimäärin 4,3 prosenttia eli 0,3 prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisenä vuonna. Eniten edellisestä vuodesta vähenivät matkailu- ja ravintola-alan sairauspoissaolot (1,2 prosenttiyksikköä). (Elinkeinoelämän Keskusliitto EK 2015, 12–13.)

Työhyvinvointia voidaan tarkastella myös kuormitustekijöiden kautta. Kuormitustekijöitä ovat työhön tai työympäristöön liittyvät tekijät, jotka aiheuttavat työntekijälle kuormitusta. Työntekijä voi kuormittua joko myönteisesti, kielteisesti tai sopivalla tavalla. Kun työntekijä on haitallisesti kuormittunut, hänen hallintakykynsä työtä kohtaan heikkenee. Sopiva kuormitus on edistävää tekijä kehittymisen kannalta. Kuormitustekijät voidaan jakaa psyykkisiin ja fyysisiin kuormitustekijöihin, jotka painottuvat eri tehtävissä eri tavoin. Asiakaspalvelutehtävissä koetaan useimmiten sosiaalista kuormitusta. Kuormitustekijöiden muotoja on hankala erottaa toisistaan, koska ne ovat sidoksissa toisiinsa ja usein jopa kiihdyttävät toisiaan. (Viitala 2009, 216.)

Fyysinen raskas työ on sellaista, jossa työntekijä joutuu käyttämään isoja lihasryhmiä joko oman kehonsa tai taakan liikuttamana. Jatkuvasti toistuva, joihinkin kehon osiin kohdistuva rasitus tuottaa helposti rasitusvammoja ja kiputiloja. Työn fyysisiin kuormitustekijöihin luetaan esimerkiksi työasennot, työliikkeet, nostaminen ja liikkuminen sekä työjärjestelyt kuten työajat, työvuorot ja työn tauotukset. Työympäristön kuormitustekijöitä voivat olla esimerkiksi työympäristön lämpötila, kemikaalit, melu ja vetoisuus. Siihen, miten työntekijä kuormittuu, vaikuttavat työn ja tekijän ominaisuudet: työntekijän terveydentila, toimintakyky, sukupuoli ja ikä sekä tehtävien fyysiset vaatimukset. (Viitala 2009, 216–217.)

Jos työn antamien mahdollisuuksien ja työntekijän tavoitteiden välillä on ristiriitaa, puhutaan psyykkisesti kuormittavasta työstä. Ristiriitoja esiintyy myös työn vaatimusten ja työntekijän voimavarojen välillä. Työyhteisön tai koko organisaation toiminnan ongelmat voivat aiheuttaa psyykkistä kuormitusta, joka voi olla luonteeltaan laadullista tai määrällistä. Laadullinen alikuormitus voi olla esimerkiksi sitä, että työtehtävät ovat liian helppoja työntekijän kykyihin nähden. Yli-

kuormituksesta puhuttaessa ne ovat vastaavasti liian vaikeita. Määrällinen ali-kuormitus tulee silloin, kun tehtäviä on liian vähän ja määrällinen ylikuormitus silloin, kun tehtäviä on liian paljon. (Viitala 2009, 217–218.)

Psyykkiseen kuormitukseen vaikuttavat yksilölliset tekijät, kuten persoonalliset ominaisuudet, osaaminen ja fyysinen kunto. Siinä tapauksessa puhutaan puskuritekijöistä, jotka ovat suhteellisen pysyviä tai tilanteesta riippuvia. Sopiva kuormitus työssä on myönteistä, sillä se antaa työntekijälle tarkoituksellisuuden tunnetta. Fyysinen ja henkinen ylikuormitus johtaa häiriöihin, jotka vaikuttavat suoritukseen heikentävästi. Ylikuormitus haittaa oppimiskykyä ja vähentää luovuutta. Rasittunut työntekijä voi kokea esimerkiksi väsymyksen tunnetta. Psyykkinen kuormitus voi johtaa stressitilaan, jos se jatkuu pitkään. Pahimmillaan vakava kuormittuneisuus voi johtaa pitkäkestoiseen uupumukseen, joka johtaa loppuun palamiseen. Siitä toipuminen voi kestää vuosia. (Viitala 2009, 218.)

Työhön perehdyttäminen on tärkeää työterveyden ja työturvallisuuden varmistamisessa, mutta myös työilmapiirin, osaamisen ja organisaation kilpailukyvyn kannalta. Hyvä perehdytys mahdollistaa osaltaan sujuvan ja turvallisen työn sekä henkilökohtaisen hyvinvoinnin. Perehdyttämisessä on tärkeää, että ei keskitytä pelkästään opettamaan työtehtäviä, vaan tuetaan samalla myönteisen asenteen syntymistä sekä kannustetaan omatoimisuuteen. Omatoimisuudella tarkoitetaan käytännössä sitä, että työntekijä osaa muuttaa toimintatapojaan tilanteiden muuttuessa sekä toimimaan tavoitteellisesti ja aktiivisesti. Kaikki lähtee työntekijän omasta halusta – hän ottaa asioista selvää ja haluaa kehittää itseään ja osaamistaan. (Rauramo 2012.)

Esimiehen oma työhyvinvointi vaikuttaa työyhteisön hyvinvointiin. Esimiesasemassa työskentelevän henkilön tulisi pohtia ja rajata omat vastualueensa niin, että voi keskittyä niihin asioihin, joihin omassa työssä on mahdollista vaikuttaa. Tarkoituksena olisi ohjata asioiden ratkaisuja tahoille, joissa ongelmiin saadaan mahdollisia ratkaisuja. Esimiehen tulee pohtia tarkkaan, kuuluuko käsiteltävä asia työpaikalle vai muualle. On tärkeää pitää yksityiselämä ja työasiat sopivasti erillään toisistaan. Toisilla ihmisillä yksityiselämän ongelmat ja epäonnistumiset

heijastuvat enemmän työelämään kuin toisilla. Turvallinen ja hyvinvoiva työpaikka ja työyhteisö edistää työntekijän kykyä hallita elämää kokonaisuudessaan. Esimiehen rooli on ohjata ja johtaa toimintaa kohti asetettuja tavoitteita. Esimiehen tehtävässä tärkeää on herätellä myös alaisiaan pohtimaan työhyvinvoinnin tilaa. Esimies voi kysyä alaisiltaan esimerkiksi, mikä on työntekijän oma käsitys omista voimavaroistaan ja tavoitteistaan, mitä työntekijä itse ajattelee nykyisestä työnkuvasta suhteessa ominaisuuksiinsa, minkälaiset suhteet työntekijällä on esimieheen ja muihin työyhteisön jäseniin sekä sitä, miten asioita voitaisiin kehittää. (Havunen & Lavikkala 2010, 72–74.)

### 3.3 Työhyvinvointi perehdyttämisen näkökulmasta

Edellä kuvatut työhyvinvointiin vaikuttavat tekijät heijastuvat tietenkin samalla perehdyttämiseen työpaikalla. Kun työyhteisö voi hyvin, toiminta on tehokasta ja suunniteltua, myös perehdyttäminen on laadukasta ja uudella työntekijällä on työyhteisöön tervetullut ja odotettu olo.

Kuvassa 4 työhyvinvointia kuvataan porrasmallin mukaan. Portaiden alapäässä on psykofysiologiset perustarpeet, joilla tarkoitetaan työntekijän puolelta terveellisiä elämäntapoja. Organisaation puolelta näihin psykofysiologisiin perustarpeiden toteutumiseen voidaan vaikuttaa järjestämällä asian mukainen työpaikkaruokailu ja työterveyshuolto. Toisella portaalla on turvallisuuden tarve, jolla tarkoitetaan turvallista ja ergonomista työskentelyä ja sujuvia toimintatapoja. Näihin vaikuttavat työsuhde ja työolot, esimerkiksi työn pysyvyys sekä oikeudenmukainen, tasa-arvoinen ja yhdenvertainen työyhteisö. Kolmannella portaalla on liittymisen tarve. Tällä tarkoitetaan yhteishenkeä tukevia toimia, tuloksesta ja henkilöstöstä huolehtimista, sekä ulkoista ja sisäistä yhteistyötä. Organisaatiossa johtaminen ja verkostot sekä työntekijän puolelta joustavuus ja kehityksmyönteisyys ovat avainasemassa. Toiseksi ylimmällä, neljännellä portaalla on arvostuksen tarve, joka kattaa eettisesti kestävät arvot, hyvinvointia ja tuottavuutta tukeva missio, oikeudenmukainen palkka ja palkitseminen sekä toiminnan arviointi ja

kehittäminen. Toteutuminen vaatii työntekijältä aktiivista roolia toiminnassa ja kehittämisessä sekä organisaation puolelta palkitsemista, palautetta ja aktiivista kehittämistä. Portaiden ylimmällä tasolla on itsensä suorittamisen tarve, joka liittyy itsensä ja työyhteisön kehittämiseen. Oppivassa organisaatiossa tuotetaan uutta tietoa ja hyödynnetään täysipainoisesti työntekijän omia taitoja. Työhyvinvoinnin portaiden jokaista tarvetta voidaan seurata ja arvioida erilaisin menetelmin. Psykofysiologisten perustarpeiden toteutumista voidaan mitata esimerkiksi työterveystarkastuksilla, kyselyillä ja fyysisen kunnon mittauksella. Työpaikkaselvityksillä, työtyytyväisyys- ja työilmapiirikyselyillä voidaan mitata turvallisuuden, liittymisen ja arvostuksen tarpeiden toteutumista. (Rauramo 2009, 2-3.)

#### 5. Itsensä toteuttamisen tarve

Organisaatio: Osaamisen hallinta, mielekäs työ, luovuus ja vapaus  
 Työntekijä: Oman työn hallinta ja osaamisen ylläpito  
 Arviointi: Kehityskeskustelut, osaamisprofiilit, innovaatiot, tieteelliset ja taiteelliset tuotokset

#### 4. Arvostuksen tarve

Organisaatio: Arvot, toiminta ja talous, palkitseminen, palaute, kehityskeskustelut  
 Työntekijä: Aktiivinen rooli organisaation toiminnassa ja kehittämisessä  
 Arviointi: Työtyytyväisyyskysely, taloudelliset ja toiminnalliset tulokset

#### 3. Liittymisen tarve

Organisaatio: Työyhteisö, johtaminen, verkostot  
 Työntekijä: Joustavuus, erilaisuuden hyväksyminen, kehitysmuutos  
 Arviointi: Työtyytyväisyys-, työilmapiiri- ja työyhteisön toimivuuskyselyt

#### 2. Turvallisuuden tarve

Organisaatio: Työsuhteet, työolot  
 Työntekijä: Turvalliset, ergonomiset ja sujuvat työ- ja toimintatavat  
 Arviointi: Tilastot, riskit, työpaikkaselvitys

#### 1. Psykofysiologiset perustarpeet

Organisaatio: Työkuormitus, työpaikkaruokailu, työterveyshuolto  
 Työntekijä: Terveelliset elämäntavat  
 Arviointi: Kyselyt, terveystarkastukset, fyysisen kunnon mittaukset

Kuva 5. Työhyvinvoinnin portaat. (Rauramo 2009)

Kaikki viidessä portaassa esitellyt tarpeet ovat tärkeitä ottaa huomioon jo perehdyttämisvaiheessa. Työsuhteen alussa uusi työntekijä lähtee liikkeelle alimmalta portaalta ja etenee sitten kohti ylempiä portaita. Perustarpeiden, pohjan uuden oppimiselle ja itsensä kehittämiseksi, on oltava kunnossa, jotta työntekijä voi edetä ylemmäs.

## 4 SOSIAALINEN MEDIA, BLOGIT JA SISÄINEN VIESTINTÄ

Sosiaalisella mediallya tarkoitetaan internetissä olevia palveluita ja sovelluksia, joissa yhdistyvät sisällöntuotanto ja käyttäjien välinen kommunikointi. Sosiaaliselle mediallya ei ole vakiintunutta määritelmää, vaikka sen käyttö onkin yleistynyt nopeasti. Perinteisestä joukkoviestinnästä sosiaalinen media eroaa sillä tavalla, että sosiaalisen median käyttäjät eivät ole pelkästään viestin vastaanottajia. Käyttäjät voivat kommentoida, jakaa sisältöjä ja tutustua toisiinsa. Toiminta tuottaa sosiaalisuutta, verkostoitumista ja yhteisöllisyyttä käyttäjien keskuudessa. Tunnuspiirteinä voidaan pitää helppokäyttöisyyttä, nopeaa omaksuttavuutta ja maksuttomuutta. Sosiaalisen median välineitä on paljon, ja niitä on suunniteltu paljon eri tarkoituksiin. Sosiaalista mediaa käytetään esimerkiksi audiovisuaalisen aineiston välittämiseen (YouTube), viestintään (WhatsApp) ja kollektiivisina julkaisualustoina (wikit kuten Wikipedia). (Hintikka, K. n.d. Sosiaalinen media)

Blogeja voidaan käyttää yrityksen sisäisessä viestinnässä. Sen avulla voidaan jakaa sisältöä työyhteisössä, edesauttaa verkostoitumista ja synnyttää keskustelua. Nuorelle sukupolvelle sosiaalisen median välineet ovat mielekkäämpi lähestymistapa kuin esimerkiksi sähköposti. Koska monet sosiaalisen median välineistä ovat ilmaisia ja käyttöönotto on helppoa, yritys voi suhteellisen pienillä resursseilla kokeilla erilaisia sosiaalisen median välineitä. Olennaista on kuitenkin sosiaalisen median välineen käyttöönoton huolellinen suunnittelu, jotta yritys saisi sen tarjoamat hyödyt irti. On myös tärkeää pohtia, miten ja mihin tarkoitukseen yritys tarvitsee sosiaalisen median välineitä.

### 4.1 Blogin määritelmä

Blogi on sivusto, jolla voi julkaista tekstiä ja/tai multimediaa. Blogin kirjoitukset julkaistaan aikajärjestyksessä, jolloin uusin teksti näkyy sivustolla aina ylimpänä. Blogin lukijoilla on mahdollisuus kommentoida kirjoituksia. Joillakin blogeilla voi

olla monta kirjoittajaa blogin käyttötarkoituksesta ja tavoitteista riippuen. (Alasilta, 2009, 20).

Alasillan mukaan (2009) blogia on luonnehdittu joskus selaimen kautta ylläpidettäväksi yksinkertaiseksi verkkosivustoksi. Blogityökalujen avulla sivustoa voidaan muokata monin eri keinoin, helposti ja yksinkertaisesti. Hänen mukaan hyvässä blogissa on lukijakommenttien mahdollisuus ja bloggaaja, joka vastaa kommentteihin.

Blogin tärkeimpiä peruselementtejä ovat blogin nimi, kuvaus, lista artikkeleiden aiheista, yhteydenotto sekä linkki internetsivuille. Blogin nimeäminen on suositeltavaa, jotta blogin tarkoitus tulee jo nimestä esille. Blogin nimi voi olla esimerkiksi yrityksen nimi. Kuvaus voi olla enintään 500 merkkiä sisältävä teksti, joka näkyy varsinaisessa blogissa nimen alla. Kuvauksen tehtävänä on kertoa blogissa käsiteltävistä aihealueista. Kuvausta pohtiessa on syytä miettiä, kuinka tarkasti blogin aihealueen haluaa rajata. Blogissa on tärkeää kertoa siitä, kuka blogin takana on, eli kuka on blogin kirjoittaja ja ylläpitäjä. Lukijoiden kannalta on tärkeää tietää, kuka on kirjoitusten ja mielipiteiden takana. Lukijaystävällisyys kannattaa ottaa huomioon myös niin, että blogista löytyy lista artikkeleiden aiheista. Lukija löytää näin helposti etsimästään aihealueesta tietoa. Jotta lukija löytää myös helposti lisätietoa, on blogissa hyvä olla linkki yrityksen internetsivuille. Myös blogin käyttötarkoituksesta riippuen, on tärkeää, että yrityksen yhteystiedot ovat selkeästi löydettävissä ja näkyvillä lukijalle. (Vilkman 2013)

#### 4.2 Sosiaalinen media sisäisen viestinnän välineenä

Johanna Vuori (2013) tutkii pro gradu -tutkielmassaan sisäistä markkinointia tiedonjaon ja organisatorisen luovuuden ohjaajana. Toimeksiantajayrityksenä on Night People Group Oy. Hänen mukaansa sisäisellä markkinoinnilla ja organisatorisella luovuudella on huomattavat tavoitteelliset ja toiminnalliset yhtäläisyydet. Vuoren tekemän tutkimuksen mukaan toimeksiantajayrityksessä esimiesten käyttämät tietokanavat eivät vastaa henkilöstön toivomia tietokanavia. Viestintä-

kanavien oikein kohdentaminen mahdollistaa tehokkaamman informoinnin esimerkiksi strategisista muutoksista sekä mahdollistaa vastavuoroisen kommunikoinnin henkilöstön ja esimiesten välillä. Vuoren mukaan kommunikaation vuorovaikutteisuuteen tulisi panostaa henkilökohtaisten kontaktimuotojen eli esimerkiksi puhelimen tai henkilökohtaisten keskustelujen avulla.

Tutkimuksen yhteenvedona todettiin, että palvelualoilla sisäisen markkinoinnin onnistumisen merkityksellisyys korostuu huomattavasti. Asiakaspalveluhenkilöstö voidaan nähdä osana yrityksen palvelutarjoamaa, joten heidän ymmärryksensä organisaation toiminnasta on ensiarvoisen tärkeää. Vaikka palvelualoilla työskentelevien motivointi ja sitouttaminen koetaan usein ongelmalliseksi, teoreettisen tarkastelun valossa on voitu todeta, että perinteiset henkilöstöhallinnan taktiikat soveltuvat tarkoitukseen. Näin ollen myös osa-aikaiseen henkilöstöön tulisi panostaa yhtälailla kuin kokoaikaiseen henkilöstöön. (Vuori 2013, 148.)

Kun puhutaan sisäisesti radikaalisti avoimesta organisaatiosta, tarkoitetaan sitä, että kaikki tieto, joka organisaatiolla on itsestään, on sen kaikkien jäsenten käytössä. Avoimuus tukee systeemiajattelua ja jokainen työntekijä yrityksessä ymmärtää toiminnan osuutta osana yrityksen kokonaisuutta ja tulosta. Sisäinen avoimuus vaatii työtä ja tiedon kulku on jokaisen vastuulla. Työkulttuurin muutokset edellyttävät uusien välineiden ja uudenlaisten ajattelutapojen oppimista ja käyttöönottamista. (Aalto 2012, 104.)

Suurimmat hyödyt sosiaalisesta mediasta saavat yritykset, jotka osaavat käyttää sitä hyväksi sekä yrityksen sisäisissä prosesseissa että toiminnassaan yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa. Laaja-alaisin vaikutus näkyy sisäisessä viestinnässä ja muutoksessa toimintatapojen suhteen. (Isokangas & Kankkunen 2011, 8-9.)

39 prosenttia suomalaisista yritysjohtajista näkee sosiaalisen median roolin kasvavan yrityksen sisäisen viestinnän työkaluna ja uskoo sen olevan eniten hyötyä tuottava yrityksen sisäisenä työvälineenä. (Isokangas & Kankkunen 2011, 48.)



Sosiaalisen median avulla voidaan edistää yrityksen läpinäkyvää tiedonkulkua ja synnyttää organisaatorajat ylittävää yhteistyötä sekä yrityksen sisäistä yrittäjyyttä. Lisäksi sosiaalisten teknologioiden käyttöönotto yrityksissä säästää kustannuksia ja lisää tehokkuutta niillä aloilla, jossa tieto ihmisten toiminnasta on hyödyllistä. (Isokangas & Kankkunen 2011, 87.)

#### 4.3 Story telling -työkalu

Story telling -työkalu tarkoittaa suomeksi tarinan kerrontaa. Yksinkertaisimmillaan tarinankerronta on tehokas ja hyvä tapa olla vuorovaikutuksessa ja viestiä asioita. Tarinoiden avulla asioita voidaan kertoa kiinnostavammin ja niin, että motivaatio niiden kuunteluun säilyy. (Rauhala & Vikström 2014, 23.)

Viestinnässä tarinankerronnan tavoitteita ovat viestin tehokas välittäminen, ymmärrys ja tiedottaminen, vuorovaikutus yrityksen sidosryhmien kanssa sekä monimutkaisten asioiden esittäminen yksinkertaisesti ja puhuttelevasti. Tarinankerronnan avulla saadaan asioita jäämään paremmin mieleen ja ne painuvat syvemmälle muistiin. Tarinan avulla arvot ja muut abstraktit asiat muuttuvat konkreettisemmiksi.

Kouluttautumisessa tarinankerronnan tavoitteena on tiedon välittäminen ja uuden asian oppiminen. Tarinankerronnan avulla saadaan vaikea asia ymmärretyksi paremmin ja muistijälki on tehokkaampi. Tarina tehoaa, sillä sen avulla voidaan koskettaa ihmisiä, toisin kuin esitelmöinnillä. Tarinalla voidaan myös paremmin jäljitellä todellisuutta ja simuloida erilaisia tilanteita. Koulutettavien kertomat tarinat tai improvisoidut tarinat ovat hyviä työkaluja innostavassa koulutuksessa. (Rauhala & Vikström 2014, 30–31.)

Tarinat voivat olla avuksi myös johtamisessa ja organisaatioiden kehittämisessä. Tavoitteena on ihmisten motivoiminen ja innostaminen, muutoshalun herättäminen sekä organisaatiokulttuurin ja tulevaisuusskenaarioiden rakentaminen ja niiden viestiminen. Tavoitteena voi olla myös luoda strategiaa tai siirtää ja kerätä

hiljaista tietoa. Tarinat motivoivat ja saavat aikaan tunneivalluksia. Tarinankerronnan avulla voidaan lisätä ymmärrystä siitä, mihin muutoksilla pyritään. Yhteiset tarinat ja jaetut merkitykset ovat yhteisön sosiaalista liimaa ja näin ollen parantaa myös ryhmähenkeä esimerkiksi työpaikalla. Kun ihmiset ovat osa muutostarinaa, he sitoutuvat siihen. (Rauhala & Vikström 2014, 30–31.)

Tarinapääomalla tarkoitetaan sitä aineetonta pääomaa, jolla yritys tai yksittäinen ihminen voi edistää tavoitteitaan samantyyppisesti kuin sosiaalista pääomaa. Tarinapääoma muodostuu elementeistä, jotka ovat ulottuvillasi, tarinoista ja tarinankerrontaan liittyvistä asioista. Tarinoiden avulla aluksi tylsiltä tuntuvistakin asioista saadaan kiinnostavia. (Rauhala & Vikström 2014, 36.)

Saul Kaplanin mukaan tarinankerronnan avulla esimerkiksi projekteihin osallistujat voivat nähdä asioiden uudet mahdollisuudet, sen sijaan että katselisivat asioita vanhojen linssien läpi. Uusien mahdollisuuksien näkeminen on tärkeää, sillä muuten on mahdotonta tehdä isoja muutoksia. Ihmisten täytyy myös uskoa muutoksen toteutumiseen ja omaan kykyyn muuttaa asioita. Tarinankerronta on Kaplanin mukaan tärkein työkalu ja tehokkain tapa vaikuttaa, liikuttaa kuin sitouttaa ihmiset mukaan muutokseen: ”We remember stories. We relate to stories and they compel us to action. Stories can change the world”, hän sanoo. (Rauhala & Vikström 2014, 35-36.)

Tarinankerronnan avulla voidaan tuoda esiin myös yrityksen hiljaista tietoa. Tarinankerronta on keino sanoittaa ääneen hiljaista osaamista ja faktatietoa. Yrityksen tarinankerronnan tietoinen johtaminen on avainasemassa paitsi brändin, mutta myös yrityskulttuurin rakentamisessa. (Vikström 2014)

## 5 PEREHDYTYSOPAS

Perehdytysoppaan tarkoitus on olla apuväline uuden työntekijän perehdyttämisprosessissa. Perehdytysopas helpottaa niin työnantajaa kuin työntekijöitä. Ravintola-alalla henkilöstön vaihtuvuus on suurta ja perehdyttäminen tapahtuu hektisessä ympäristössä. Usein perehdytykseen osallistuu useampia henkilöitä, joka voi heikentää perehdyttämisen laatua. Perehdytyskansion avulla työntekijä voi tutustua tulevaan työpaikkaan ja sen sääntöihin etukäteen, joka on tärkeää onnistuneen perehdyttämisprosessin kannalta. Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena syntyi toimeksiannon mukainen uusille työntekijöille suunnattu perehdytysopas verkkoon.

### 5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi toteutustapa opinnäytetyöllä ammattikorkeakoulussa. Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi perehdyttämisopas, ympäristöohje tai tapahtuman toteuttaminen, riippuen koulutusalaista ja toimeksiantajan tarpeesta. Toteutustapana voi olla kirja, kansio, vihko, opas tai esimerkiksi kotisivut tai blogi. Toteutustavan valintaan vaikuttaa tuotoksen kohderyhmä. Ammattikorkeakoulun toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän keinoin. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen, käytännönläheinen, tutkimuksellisesti asenteella toteutettu ja riittävällä tasolla alan tietojen ja taitojen hallintaa osoittava. Koulutuksen tavoitteena ammattikorkeakoulussa on, että valmistuttuaan opiskelija toimii alansa asiantuntijatehtävissä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 10.)

Toiminnallinen opinnäytetyö toteutetaan useimmiten toimeksiantajan kautta. Toimeksi annetun opinnäytetyön ja -prosessin avulla opiskelija voi näyttää osaamistaan laajemmin ja herättää työelämän kiinnostusta itsessään ja mahdol-

lisesti myös työllistyä toimeksiantajayritykseen. Toimeksi annetun opinnäytetyön avulla opiskelijalla on paremmat mahdollisuudet verkostoitua ja kehittää omaa osaamistaan ja innovatiivisuuttaan. Suoraan työelämästä saatu opinnäytetyöaihe tukee ammatillista kasvua, lisää vastuuntuntoa opinnäytetyöstä ja opettaa projektinhallintaan. Projektinhallintaan kuuluu täsmällinen suunnitelman tekeminen, tietyt toimintaehdot ja -tavoitteet ja aikataulutettu toiminta sekä tiimityö. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 17.)

Toimeksi annetuissa opinnäytetöissä on vaarana, että opiskelijan aihe ja työ määrä kasvavat suunniteltua laajemmaksi. Opiskelijan täytyy ammatillisen kasvun näkökulmasta pohtia aihetta ideoidessa, millaiseen työmäärään on valmis. Näihin valintoihin vaikuttavat jokaisen yksilön elämäntilanne, esimerkiksi opintojen eteneminen, harjoittelut ja muut sitoutumiseen vaikuttavat tekijät yhdessä toimeksiantajan ja ohjaajiesi kanssa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 18.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten kirja, ohjeistus, tietopaketti, portfolio tai tapahtuma. Opiskelijan vastuulla on teoreettisen viitekehyksen ja kohderyhmän pohjalta valita omalle opinnäytetyölle sopivin toteutuspa. Raportoinnissa on käsiteltävä konkreettisen tuotoksen saavuttamiseksi käytettyjä keinoja. Tavoitteena on luoda viestinnällisin ja visuaalisin keinoin kokonaisilme, josta voi tunnistaa tavoitellut päämäärät. Tekstejä sisältävässä toiminnallisessa opinnäytetyössä on suunniteltava tekstit kohde-ryhmää palveleviksi ja mukautettava sisältöä, tavoitteita, vastaanottajaa, viestintätilannetta ja tekstilajia kohderyhmää palveleviksi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 51.)

Vilkan ja Airaksisen mukaan (2003) toiminnallisen opinnäytetyön ensisijaisia kriteereitä ovat uusi muoto, käytettävyyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohde-ryhmälle, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. Opiskelijan tulee kriittisesti pohtia sitä, mistä tiedot oppaaseen on hankittu (kirjallisuus, tutkimukset, internet, lehdet, artikkelit, konsultaatiot, lait, asetukset ja ohjeet). Tärkeää on myös kuvata, miten käyttämien tietojen oikeellisuus on luotettavasti varmistettu.

Näkemykseni siitä, että toteutan opinnäytetyöni toiminnallisena, vahvistivat työni työelämälähtöisyys, käytännönläheisyys sekä toimeksiantajan todellinen tarve työlle. Toiminnallisen osuuden tueksi haastattelen yrityksen ravintolapäällikköä ja henkilöstöä. Haastattelujen avulla pyrin selvittämään, millaiselle perehdytysmateriaalille yrityksessä on eniten todellista tarvetta. Toimeksiantajayrityksessä käytettävien valmiiden tiedostojen pohjalta opinnäytetyöhön kootaan materiaalit yhteen perehdytysoppaaseen blogialustalle.

## 5.2 Aineiston kokoaminen ja kirjoitusprosessi

Toiminnallinen opinnäytetyö käsittää kaksi prosessia silloin, kun varsinainen produkti sekin sisältää tekstiä. Produktin teksti on kohderyhmää puhuttelevaa tekstiä, sisällöltään tarkoituksenmukaista kirjoitustyyliä. Tekstissä täytyy ottaa huomioon kohderyhmän ikä, asema ja tietämys aiheesta. Sen lisäksi täytyy ottaa mukaan produktin käyttötarkoitus ja erityisluonne. Tekstiä sisältävällä produktilla tarkoitetaan esimerkiksi opas- tai ohjekirjaa. Toinen prosessi on produktin suunnittelu- ja valmistusprosessista kertova raportointi. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 129.)

Oman opinnäytetyöni toiminnallinen osuus, perehdytysopas verkossa, sisältää paljon tekstiä. Visuaalisen ilmeen ja esimerkiksi kuvien avulla produkti puhuttelee oppaan kohderyhmää eli yrityksen työntekijöitä. Oppaan suunnittelussa on otettu huomioon kohderyhmän ikä, asema ja tietämys aiheesta. Blogit ovat nuorelle sukupolvelle tuttu sosiaalisen median viestintäväline. Opas on kirjoitettu sen pohjalta, että uusi työntekijä ei tiedä kovinkaan paljon entuudestaan Night People Group Oy:n toiminnasta eikä Onnela Kajaanin toiminnasta ja toimintatavoista. Blogissa tekstit ovat helposti löydettävissä avainsanojen perusteella eli sivuston lukija voi etsiä vain tiettyyn aihepiiriin liittyviä tekstejä tai lukea blogia kronologisesti tekstin julkaisupäivämäärän mukaan.



Kuva 6. Esimerkki blogin sisällöstä, työskentelyohjeet.

Opinnäytetyöni aiheen sain keväällä 2015. Heti aiheen saatuani ryhdyin tekemään opinnäytetyösuunnitelmaa, jonka esitin toukokuussa 2015. Suunnitelma-vaiheessa ryhdyin keräämään tarvittavaa kirjallisuutta sekä tutustumaan siihen. Kesän aikana työskennellessäni yrityksessä perehdytin uusia työntekijöitä, mistä sain tukea ja ideoita omaan opinnäytetyöhöni. Kesällä aloitin kirjoittamaan varsinaista opinnäytetyötäni. Hiljalleen alkoi hahmottua myös se, että haluan tehdä perehdytysoppaan sähköiseen muotoon blogialustalle. Opinnäytetyöni kirjoitusprosessi eteni niin, että kirjoitin vuorotellen teoriaosuutta ja toiminnallista osuutta eli blogia. Koin tämän hyväksi tavaksi, sillä teorian tiedon avulla sain tukea oppaan kirjoittamiseen ja suunnitteluun. Syyskuussa 2015 lopetettua työni Onnelassa jatkoin opinnäytetyön tekemistä normaalisti aikatauluni mukaisesti.

### 5.3 Blogin rakenne ja story telling –työkalu

Blogialustaksi valitsin Googlen tarjoaman Blogger-palvelun, sillä sivuston muokkaaminen on helppoa ja sivustosta saa tehtyä yrityksen brändiä mukailevan. Blogin ulkoasu on tumma, mikä kuvastaa hyvin yrityksessä käytettyä tyyliä. Minulle Blogger-palvelu oli ennalta tuntematon, joten käytön opettelu oli yksi opinäytetyöni oppimisprosesseista.



Kuva 7. Blogin ulkoasu.

Blogin otsikkona on Onnela Kajaanin logo ja kuvauksessa blogin tarkoitus selitettynä lyhyesti. Oikeassa reunassa näkyy blogin tunnisteet aakkosjärjestyksessä. Niiden avulla lukijan on helpompi löytää etsimäänsä aihetta koskevat blogikirjoitukset.

Blogitekstit on pyritty luomaan siinä järjestyksessä, että vanhimpana on yrityksen ja organisaation perustiedot, jonka jälkeen tulevat tekstit sisältävät enemmän syventävää ja tarkempaa tietoa. Tämä palvelee niitä lukijoita, jotka haluavat lukea blogia alusta asti kronologisesti kohti uusinta tekstiä.



ONNELA KAJAANI · Tekstit > Kaikki (12)		Kaikki tunnisteet			
<input type="checkbox"/> Kanta-asiakasjärjestelmä <a href="#">membercard</a> , <a href="#">mobiilikuponit</a> , <a href="#">mobiilisovellus</a> , <a href="#">npq</a>	Pauliina	0	1	23.9.2015	
<input type="checkbox"/> Turvallisuus <a href="#">hcsfinland</a> , <a href="#">onnelakajaani</a> , <a href="#">turvallisuus</a> , <a href="#">yhteystiedot</a>	Pauliina	0	1	22.9.2015	
<input type="checkbox"/> Työterveyshuolto <a href="#">työterveyshuolto</a>	Pauliina	0	1	22.9.2015	
<input type="checkbox"/> Palkkaus <a href="#">lisät</a> , <a href="#">palkka</a> , <a href="#">palkkajakso</a> , <a href="#">palkkaus</a> , <a href="#">työehtosopimus</a>	Pauliina	0	4	17.9.2015	
<input type="checkbox"/> Työsuhde <a href="#">happyhenkilöstöpalvelut</a> , <a href="#">koeaika</a> , <a href="#">salassapitosopimus</a> , <a href="#">työaika</a> , <a href="#">työsuhde</a> , <a href="#">verokortti</a> , <a href="#">yhteystiedot</a>	Pauliina	0	3	17.9.2015	
<input type="checkbox"/> Check-lista perehdyttäjälle <a href="#">baarimikot</a> , <a href="#">blokkarit</a> , <a href="#">ohjeita</a> , <a href="#">perehdyttäjälle</a> , <a href="#">perehtyjälle</a> , <a href="#">työsuhde</a>	Pauliina	0	0	17.9.2015	
<input type="checkbox"/> Työskentelyohjeet <a href="#">avaimet</a> , <a href="#">baarimikot</a> , <a href="#">blokkarit</a> , <a href="#">ilantehtävät</a> , <a href="#">järjestyksenvalvojat</a> , <a href="#">turvallisuus</a>	Pauliina	0	1	17.9.2015	
<input type="checkbox"/> Onnelan tilat <a href="#">disco</a> , <a href="#">karaoke</a> , <a href="#">kasarit</a> , <a href="#">onnelakajaani</a> , <a href="#">suomipop</a> , <a href="#">tilat</a>	Pauliina	0	1	16.9.2015	
<input type="checkbox"/> NPG:n yksiköt <a href="#">npq</a> , <a href="#">yksiköt</a>	Pauliina	0	8	16.9.2015	
<input type="checkbox"/> NIGHT PEOPLE GROUP OY <a href="#">npq</a> , <a href="#">organisaatio</a>	Pauliina	0	1	16.9.2015	
<input type="checkbox"/> Onnela Kajaani <a href="#">npq</a> , <a href="#">onnelakajaani</a>	Pauliina	0	15	16.9.2015	

Kuva 8. Blogissa julkaistut tekstit.

### MIKSI?

Miksi et tee näin?



Koska:

"Alkoholijuomien määrän mittaamiseen on käytettävä mittauslaitelain mukaisia varmennettuja mittauslaitteita."

Lähde: Turvallisuus- ja kemikaalivirasto Tukes

Miksi emme laita ravintolan ikkunaan tällaista mainosta?



Koska:

"Alkoholimainontaa on lainsäädännössä rajoitettu alkoholista aiheutuvien haittojen vähentämiseksi. Enintään 22 tilavuusprosenttisten mietojen alkoholijuomien mainonta, epäsuora mainonta ja muu myynninedistämistoiminta on sallittu alkoholilaissa säädetyin rajoituksin. Mainontaa ei saa esimerkiksi toteuttaa yleisellä paikalla eikä se saa kohdistua alaikäisiin tai olla hyvän tavan vastaista."

Lähde: Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira

Kuva 9 & 10. Story telling –työkalu blogissa.

Yllä olevat kuvat ovat otteita blogista. Story telling –työkalun avulla lukijalle tulee anniskelua ja ravintola-alaa koskevat säännökset esille tarinoiden ja kuvien avulla. Kuvat ja ajatuksia herättävät kysymykset ovat kiinnostavampia kuin pelkästään lakitekstien lukeminen.



### Baariopas - tuttuja tilanteita

Alla olevissa videoissa on tuttuja tilanteita jokaiselle baarityöntekijälle. Kannattaa muistaa, että oma käyttäytyminen ja oikea suhtautuminen ratkaisee useimmat ongelmat niin työntekijöiden kuin asiakkaidenkin puolelta. Kärsivällisyyttä tarvitaan!



Kuva 11. Baariopas – videoita blogissa.

Internetistä löytyneet 14 videota liittyvät erilaisiin tilanteisiin, joita baarissa tulee eteen. Videot ovat tehty asiakkaille baarikäyttäytymiseen liittyen. Myös työntekijät voivat miettiä tilanteissa omaa käyttäytymistään ja sitä, miten omalla käyttäytymisellä vaikuttaa asiakkaan käyttäytymiseen. Videoilla esiintyvillä tarinoilla on hyvin jäljitelty todellisia tilanteita, jotka jäävät työntekijöiden mieleen. Videoiden avulla viestit tulevat tehokkaasti perille.

Videot ovat Youtube-sivustolta poimittuja, ja tekijänoikeudet on otettu huomioon. Videoilla on tavallinen Youtube-käyttölupa, joka tarkoittaa sitä, että sisällöntuottaja on antanut luvan muiden käyttäjien käyttää teosta. Tässä tapauksessa puhutaan Creative Commons –käyttöluvasta. (Google 2015)



Kuva 12. Blogi mobiilioptimoituna versiona.

Blogin lukeminen on helppoa myös mobiililaitteella, sillä sivusto näkyy automaattisesti mobiilioptimoituna versiona.

## 6 POHDINTA

Toiminnallisen opinnäytetyön tulisi olla työelämälähtöinen sekä käytännönläheinen. Opinnäytetyöni on hyvin työelämälähtöinen, sillä sen idea on syntynyt työskennellessäni yrityksessä. Opinnäytetyöni on myös käytännönläheinen, sillä se on hyvin konkreettinen ja käsittelee työn konkreettista tekemistä. Suoraan työelämästä saatu aihe tukee omaa osaamistani sekä ammatillista kasvua. Koska toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on blogi, on opinnäytetyössäni valittu kohderyhmän pohjalta sopivin toteutuspa. Raportoinnissa on otettu huomioon tuotoksen saavuttamiseksi käytettyjä keinoja, eli opinnäytetyössäni esimerkiksi story telling -työkalun käyttöä blogin sisäisessä viestinnässä. Lähteitä on käytetty monipuolisesti, niin kirjallisuutta kuin sähköisiä lähteitä. Varsinkin sosiaalista mediaa ja blogeja käsiteltävässä teoriassa tiedon ajantasaisuus on tärkeää, sillä kirjallisuutta aiheesta on verrattain vähän, ja luotettavien sähköisten lähteiden löytäminen on tärkeää.

Avainasemassa työhyvinvoinnin ja perehdyttämisen kehittämiseen liittyen on niiden ongelmien tunnistaminen ja jatkuva seuranta. Työhyvinvointia voidaan mitata työpaikalla monin tavoin esimerkiksi työtyytyväisyyskyselyn, henkilöstötutkimuksen ja kehityskeskustelujen avulla. Kyselyiden, tutkimusten ja keskustelujen avulla voidaan tunnistaa työpaikalla vallitsevat ongelmakohdat esimerkiksi liittyen henkilöstön hyvinvointiin tai yrityksen toimintatapoihin. Seurantaa voidaan tehdä toteuttamalla keskusteluita ja kyselyitä säännöllisin väliajoin. Yrityksessä tulee laatia ongelmakohtien tunnistamisen jälkeen selkeät tavoitteet olosuhteiden parantamiseksi. Tärkeää on myös, että henkilöstöllä on tunne, että asioiden parantamiseksi ollaan valmiita tekemään töitä. Se vaatii myös työntekijöiden lisäksi esimiehen auktoriteettia ja halua edistää työhyvinvointia.

Laadukkaan perehdyttämisprosessin toteuttamiseksi yrityksessä tulisi laatia perehdyttämiseen jonkinlainen suunnitelma, jonka mukaan voitaisiin seurata uuden työntekijän kehittymistä. Rekrytointivaiheessa voisi olla hyvä haastatella potentiaaliset työnhakijat, sillä tähän asti potentiaalisin työnhakija on tullut suoraan te-

kemään koevuoron. Haastattelemalla työnhakijoista, lähtötilanteesta ja henkilön luonteesta saa monipuolisemman kuvan kuin ensimmäisessä työvuorossa. Palvelualojen erityispiirteet perehdyttämisen ja työturvallisuuden kannalta olisi tärkeää saattaa myös uusien työntekijöiden tietoon, sillä vanhemmille työntekijöille asiat ovat monesti itsestään selviä. Uudelle työntekijälle oppaasta on hyötyä, sillä perehdyttämisoppaassa tieto on helposti saatavilla. Itse uutena työntekijänä olisin ollut kiinnostunut lukemaan organisaatiosta ja toimintatavoista.

Koska yrityksessä blogi on uusi sisäisen viestinnän ja perehdyttämisen apuväline, blogin ylläpitäminen tulee olla helppoa. Blogissa ja ravintolapäälliköllä on ohjeet, miten blogiin voidaan lisätä uudet työntekijät. Koska ylläpitäminen ja päivittäminen vievät aikaa, on blogin tekstit pääasiassa yleisellä tasolla kirjoitettua muuttumatonta, pätevää tietoa. Jotta blogia hyödynnettäisiin myös jatkossa, tulisi blogin ylläpitäjän kuitenkin pyrkiä päivittämään tietoja tietyin väliajoin. Perehdyttämisopas on myös apuväline organisaation muille yksiköille, sillä toimintatavat ja työnkuvat ovat pitkälle samanlaisia.

Ammatillisen kasvun näkökulmasta opinnäytetyöprosessi on kehittänyt viestintätaitojani, luovuutta ja innovatiivisuutta. Innovatiivisuus ja luovuus ilmenevät opinnäytetyössäni, etenkin tuotoksessani, joka on uusi ja erilainen tapa tehdä perehdyttämisopas. Ammatillisen kasvun näkökulmasta olen kehittynyt itsenäiseksi työskentelijäksi, jolla on kyky tehdä päätöksiä ja johtaa itse itseään.

## LÄHTEET

Aalto, T. (2012). Kuinka olla avoin. Työelämän uudet viestintätaidot. Helsinki: Finn Lectura.

Alasilta, A. (2009). Blogi tulee töihin. Keuruu: Otava.

Asianajotoimisto Finsta Oy. (n.d.). Työsopimuslaki. Haettu 30.9.2015, sivustolta Finsta internetosoite: <http://www.xn--tysopimuslaki-jmb.fi/tietoa/kasitteita/Koeaika>

Elinkeinoelämän Keskusliitto EK. (2015). Työaikakatsaus 2013. Haettu 6.5.2015. sivustolta Elinkeinoelämän Keskusliitto EK internetosoite: <http://ek.fi/wp-content/uploads/Tyoaikakatsaus-2013.pdf>

Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto (2008) Hotelli-, ravintola- ja catering-alan työturvallisuus. Haettu 14.10.2015, sivustolta Euroopan työterveys- ja työturvallisuusvirasto internetosoite: <https://osha.europa.eu/fi/tools-and-publications/publications/factsheets/79>

Havunen, R & Lavikkala, A. (2010). Ongelmia ratkaiseva esimies. Helsinki: Talentum .

Hintikka, K. (n.d.). Kansalaisyhteiskunnan tutkimusportaali. Haettu 13.10.2015, sivustolta Jyväskylän yliopisto internetosoite: <http://kans.jyu.fi/sanasto/sanat-kansio/sosiaalinen-media>

Isokangas, A. & Kankkunen, P. (2011). Suora yhteys. Näin sosiaalinen media muuttaa yritykset [pdf]. Haettu sivustolta EVA internetosoite: <http://www.eva.fi/wp-content/uploads/2011/05/Suora-yhteys.pdf>

Kupias, P. & Peltola, R. (2009). Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Palmenia.

Meristö, T. (2007). Laadukas SWOT [pdf]. Haettu 13.10.2015, sivustolta Tekes internetosoite: [http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS\\_SWOT.pdf](http://virtual.vtt.fi/virtual/proj3/innorisk/LAADUKAS_SWOT.pdf)

Onnela Kajaani. (n.d.). Haettu 7.5.2015, internetosoite:  
<http://www.onnelakajaani.fi/>

Opetushallitus. (n.d.). SWOT-Analyysi. Haettu 6.10.2015, sivustolta Opetushallitus  
 internetosoite:  
[http://www.oph.fi/saadokset\\_ja\\_ohjeet/laadunhallinnan\\_tuki/wbl-toi/menetelmia\\_ja\\_tyovalineita/swot-analyysi](http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi)

Palvelualojen ammattiliitto. (n.d.). Matkailu- ja ravitsemisalan työehtosopimus [pdf]. Haettu 21.8.2015, sivustolta Palvelualojen ammattiliitto internetosoite:  
<http://kampanjapalvelu.fi/epam/maravates/palkat3.aspx>

Palvelualojen ammattiliitto. (n.d.). Perehdytys. Haettu 12.10.2015, sivustolta Palvelualojen ammattiliitto internetosoite: <https://www.pam.fi/wiki/perehdytys.html>

Rauhala, M. & Vikström, T. (2014). Story telling työkaluna . Vaikuta tarinoilla bisneksessä. Helsinki: Talentum.

Rauramo, P. (2009). Työhyvinvoinnin portaat [pdf]. Haettu 12.10.2015, sivustolta Työturvallisuuskeskus  
 internetosoite:  
[http://www.tyoturva.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin\\_portaat\\_tyokirja.pdf](http://www.tyoturva.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf)

SK Entertainment Group Oy. (n.d.). Haettu 7.5.2015 internetosoite:  
<http://www.sk-ravintolat.fi/>

Työturvallisuuskeskus TTK. (2012). Blogit. Hyvä perehdytys, parempi mieli. Haettu 30.9.2015, sivustolta Työturvallisuuskeskus internetosoite:  
[http://www.tyoturva.fi/blogi/blogit\\_2012/hyva\\_perehdytys\\_parempi\\_mieli.3021.blog?3248\\_o=6](http://www.tyoturva.fi/blogi/blogit_2012/hyva_perehdytys_parempi_mieli.3021.blog?3248_o=6)

Työturvallisuuskeskus TTK. (2000). Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Edita.

Työturvallisuuskeskus TTK. (2011). Hotellin ja ravintolan työturvallisuus. Nykypaino Oy.

Työturvallisuuskeskus TTK. (2014). Esimiehen työsuojeluopas. Savion kirjapaino Oy.

Työturvallisuuskeskus TTK. (2009). Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakkoivaa työsuojelua [pdf]. Haettu 13.10.2015, sivustolta Työturvallisuuskeskus internetosoite: [http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon\\_perehdyttaminen2009.pdf](http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf)

Vesterinen, P. (2006). Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOY.

Viitala, R. (2009). Henkilöstöjohtaminen. Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita.

Vilka, H & Airaksinen, T. (2003). Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vikström, T. (2014, 17. marraskuuta). Storytelling. Haettu 28.10.2015, sivustolta Storytelling Internetosoite: <http://storytelling.fi/author/tarja/>

Vilkman, U. (2013, 24 syyskuuta). Yritysblogin tärkeimmät elementit. Haettu 18.10.2015, sivustolta Ulla Vilkman internetosoite: <http://www.ullavilkman.com/tag/blogin-kuvaus/>

Vuori, J. (2013). Pro gradu – tutkielma. Sisäinen markkinointi tiedonjaon ja organisatorisen luovuuden ohjaajana. Case: Night People Group Oy. Haettu 22.9.2015, sivustolta Doria internetosoite: <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/90992/500434.pdf?sequence=2>

Youtube. (2015) Creative Commons. Haettu 12.11.2015, sivustolta Youtube internetosoite: <https://support.google.com/youtube/answer/2797468?hl=fi>